

## **PROSEDUR PERHITUNGAN DENDA ATAS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN TAGIHAN AIR PADA PDAM TIRTHA ADHIA RINJANI LOMBOK BARAT**

**Lale Yasinta Nastiti Sari<sup>1</sup>**

Email : [a0c022110@student.unram.ac.id](mailto:a0c022110@student.unram.ac.id)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Herawati Khotmi<sup>2</sup>**

Email : [khotmi.2010@staff.unram.ac.id](mailto:khotmi.2010@staff.unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### **ABSTRAK**

Pengamatan ini bertujuan untuk mengkaji prosedur perhitungan denda atas keterlambatan pembayaran tagihan air di PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah serta mengevaluasi efektivitasnya dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Keterlambatan pembayaran oleh pelanggan merupakan tantangan yang berdampak langsung terhadap arus kas dan operasional PDAM. Oleh karena itu, penerapan sistem denda menjadi strategi penting dalam pengendalian internal dan manajemen piutang. Melalui studi literatur dan observasi langsung selama kegiatan magang, ditemukan bahwa prosedur perhitungan denda dilakukan secara sistematis berdasarkan jumlah hari keterlambatan dan tarif denda harian yang telah ditetapkan. Prosedur ini tidak hanya berfungsi sebagai sanksi finansial, tetapi juga sebagai alat edukasi dan kontrol keuangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan denda keterlambatan berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pelanggan, penguatan pengendalian internal, dan perbaikan cash flow perusahaan. Pengamatan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk optimalisasi kebijakan pembayaran dan sistem manajemen piutang di sektor layanan publik. Saran untuk PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah: PDAM perlu meningkatkan sistem informasi yang lebih terintegrasi untuk mempermudah pemantauan dan perhitungan denda. Saran untuk calon pelanggan PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah Sebaiknya memahami prosedur pembayaran dan tarif denda yang berlaku untuk menghindari keterlambatan dan biaya tambahan.

**Kata kunci : Denda, Keterlambatan, Pembayaran, Tagihan, PDAM**

### **ABSTRACT**

*This study aims to examine the procedure for calculating fines for late payment of water bills at PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah and evaluate its effectiveness in maintaining the company's financial stability. Late payments by customers are a challenge that directly impacts PDAM's cash flow and operations. Therefore, the implementation of a penalty system is an important strategy in internal control and accounts receivable management. Through literature studies and direct observation during an internship, it was found that the penalty calculation procedure is carried out systematically based on the number of days of delay and the predetermined daily penalty rate. This procedure not only serves as a financial sanction but also as an educational and financial control tool. The results of the analysis show that the application of late fees contributes to increased customer compliance, strengthened internal control, and improved company cash flow. This study is expected to provide recommendations for optimizing payment policies and receivables management systems in the public service sector. Recommendations for PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah: PDAM needs to improve its information system to be more integrated to facilitate monitoring and*

*calculation of fines. Recommendations for prospective customers of PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah: It is advisable to understand the payment procedures and applicable penalty rates to avoid late payments and additional costs.*

**Keywords:** *Fines, Delays, Payments, Bills, PDAM*

## **PENDAHULUAN**

Sistem informasi akuntansi yang efektif dapat membantu meningkatkan disiplin dan kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan. Pengamatan oleh Ayuningbumi dan Julianto menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan dapat mengurangi piutang yang tidak tertagih dan meningkatkan efisiensi proses penagihan (Ayuningbumi & Julianto, 2023). Keterlambatan dalam pembayaran tagihan air dapat mempengaruhi *cash flow* PDAM dan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam banyak kasus, mekanisme denda dirancang untuk mendisiplinkan pelanggan agar membayar tepat waktu.

Dalam konteks PDAM Tirta Adhia Rinjani, penting untuk menetapkan prosedur yang jelas dalam menghitung denda keterlambatan. Pengamatan oleh Erawati dan Making mengungkapkan bahwa administrasi keuangan yang tertib dapat meningkatkan kinerja finansial instansi (Erawati & Making, 2023). Kinerja administratif yang baik akan menunjang keberlanjutan operasional PDAM. Pengamatan oleh Ginting et al. menekankan pentingnya pemahaman atas mekanisme pembayaran dan sanksi dalam menyusun prosedur denda yang efektif, yaitu dengan mendasarkan pada data yang akurat untuk meminimalisir keterlambatan pembayaran (Ginting et al., 2020). Dari perspektif manajemen, sistem penagihan yang sudah terintegrasi dengan teknologi informasi akan sangat membantu dalam mengefisienkan proses pengumpulan dan pemantauan pembayaran. Pengamatan oleh Wijaya dan Yanti menunjukkan bahwa pemahaman terhadap mekanisme dan tarif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang juga dapat diterapkan dalam konteks tagihan layanan publik (Wijaya & Yanti, 2023).

Dalam implementasinya, PDAM Tirta Adhia Rinjani harus melibatkan pemangku kepentingan dalam menyusun kebijakan denda yang mempertimbangkan faktor sosial ekonomi pelanggannya. Pengamatan oleh Putra dan Rosidah menunjukkan bahwa penerapan denda perlu memperhatikan keadilan sosial agar tidak memberatkan pelanggan yang kurang mampu (Putra & Rosidah, 2025). Oleh karena itu, pendekatan multifaset perlu diambil untuk menyusun struktur denda yang adil dan efektif, didukung dengan sistem informasi yang memadai untuk pengawasan dan evaluasi berkala. PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah, sebagai penyedia layanan air bersih di Lombok Tengah, telah menetapkan prosedur khusus dalam perhitungan denda keterlambatan. Prosedur ini meliputi penetapan tarif denda berdasarkan jangka waktu keterlambatan, peringatan kepada pelanggan yang menunggak, hingga prosedur lanjutan jika keterlambatan masih terus berlangsung. Dengan demikian, prosedur denda ini bukan hanya sekadar sanksi finansial, tetapi juga bagian dari sistem manajemen piutang yang membantu menjaga kestabilan keuangan perusahaan. Untuk mempertahankan stabilitas finansial PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah, penerapan kebijakan denda keterlambatan bukan hanya dianggap sebagai hukuman bagi pelanggan yang terlambat membayar, tetapi juga dianggap sebagai strategi untuk menjaga kelancaran arus kas, mengurangi kemungkinan piutang tak tertagih, serta meningkatkan disiplin dalam pelunasan tagihan.

Implementasi sistem denda yang efektif berkontribusi pada peningkatan kesehatan finansial perusahaan, yang pada akhirnya dapat memperkuat kualitas pelayanan PDAM terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman mengenai prosedur perhitungan denda ini penting untuk mengidentifikasi peluang perbaikan efisiensi dalam sistem pengelolaan

keuangan PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk membahas dan Menyusun Laporan Magang yang berjudul “Prosedur Perhitungan Denda Atas Keterlambatan Pembayaran Tagihan Air”

## TINJAUAN LITERATUR

### Prosedur

Prosedur dapat didefinisikan sebagai serangkaian langkah-langkah yang terorganisir dan sistematis yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas atau aktivitas. Dalam konteks perusahaan daerah air minum (PDAM), prosedur penagihan mencakup langkah-langkah mulai dari pengukuran pemakaian air hingga penagihan kepada pelanggan. Ayuningbumi dan Julianto menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan sangat penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengumpulan pembayaran Ayuningbumi & Julianto (2023). Prosedur yang terstruktur dengan baik akan mampu mendukung pengendalian internal dan meminimalisasi kesalahan serta penipuan. Adapun karakteristik dari prosedur yaitu :

1. Kejelasan dan Struktur: Prosedur yang baik harus memiliki langkah-langkah yang jelas dan terstruktur. Setiap tahap dari prosedur penagihan, mulai dari pengukuran pemakaian air, pencatatan, hingga penagihan kepada pelanggan, harus ditentukan dan diuraikan secara rinci. Ayuningbumi dan Julianto menekankan bahwa pemahaman yang baik tentang prosedur sangat penting untuk meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan Ayuningbumi & Julianto (2023).
2. Efisiensi: Karakteristik kunci lainnya adalah efisiensi. Prosedur penagihan yang efektif harus dapat menghemat waktu dan biaya operasional, sekaligus memaksimalkan penerimaan. Dalam studi yang dilakukan oleh Wiyono dan Tanaamah, analisis sistem penagihan menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang efisien dapat meningkatkan efektivitas penagihan di PDAM (Wiyono & Tanaamah, 2017).
3. Fleksibilitas dan Responsif: Prosedur harus cukup fleksibel untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan lingkungan operasional. Sarwindah et al. menjelaskan bahwa sistem berbasis web dapat meningkatkan fleksibilitas penyedia layanan dalam mengelola proses pembayaran dan pengaduan pelanggan, sehingga memungkinkan penyesuaian yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan (Sarwindah et al., 2022).
4. Pengawasan dan Evaluasi: Karakteristik lain yang penting adalah adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi untuk mengidentifikasi kelemahan atau hambatan dalam prosedur. Wulandari dan Widyastuti menunjukkan bahwa sistem yang terintegrasi dengan baik dapat membantu dalam pengawasan dan evaluasi kinerja penagihan, sehingga perbaikan proses dapat dilakukan secara berkelanjutan (Wulandari & Widyastuti, 2025).
5. Berbasis Teknologi Informasi: Pemanfaatan teknologi informasi sangat penting dalam karakteristik prosedur modern. Sistem informasi yang memadai memungkinkan data dikumpulkan dan diproses dengan cepat dan akurat. Pengamatan oleh Nurdiana mengonfirmasi bahwa implementasi sistem informasi berbasis web dapat memperbaiki layanan dan mempermudah pengelolaan data pelanggan di PDAM (Nurdiana, 2019).

Keterlambatan dapat didefinisikan sebagai situasi di mana suatu kewajiban tidak dipenuhi dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini, keterlambatan pembayaran tagihan air merujuk pada kondisi di mana pelanggan tidak membayar tagihan air mereka sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang ditentukan. Dalam konteks hukum, keterlambatan dapat berimplikasi pada kewajiban hukum si pelanggan untuk membayar denda atau sanksi. Ismail et al. dalam kajiannya mengenai berbagai konteks hukum menekankan bahwa keterlambatan dalam

pemenuhan kewajiban dapat memicu konsekuensi hukum, termasuk denda yang diatur oleh undang-undang atau peraturan terkait (Ismail et al., 2019). Namun, perlu dicatat bahwa fokus utama dari karya tersebut adalah pada pemalsuan dokumen dan bukan secara spesifik pada keterlambatan pembayaran.

Denda adalah pinalti atau sanksi yang dikenakan kepada individu atau entitas yang tidak memenuhi kewajiban atau peraturan yang ditetapkan. Dalam praktiknya, denda atas keterlambatan pembayaran tagihan air bertujuan untuk mendorong pelanggan agar mematuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. Menurut Pengamatan oleh Mardiansyah, denda dapat dilihat sebagai bagian dari sikap diskresioner untuk menuntut tanggung jawab keuangan dari debitur yang lalai (Mardiansyah, 2024). Hal ini juga sejalan dengan pandangan dalam studi mengenai regulasi di sektor lain, di mana sanksi denda berperan kunci dalam memastikan kepatuhan terhadap peraturan hukum yang berlaku.

## **METODE**

Pengamatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Adapun tahapan metode yang digunakan meliputi:

1. Observasi Lapangan

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses operasional PDAM Tirta Adhia Rinjani, khususnya terkait mekanisme penagihan dan penerapan denda keterlambatan.

2. Dokumentasi

Data diperoleh dari dokumen internal PDAM seperti flowchart prosedur denda, kebijakan tarif, dan laporan keuangan terkait piutang pelanggan.

3. Wawancara Terstruktur

Dilakukan dengan staf bagian keuangan dan penagihan untuk memahami praktik dan tantangan dalam penerapan denda keterlambatan.

4. Studi Literatur

Mengacu pada teori-teori manajemen keuangan, pengendalian internal, dan kebijakan pembayaran dari sumber akademik seperti Terry, Kieso, dan Mulyadi.

5. Analisis Data

Data dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, efektivitas, dan potensi perbaikan dalam prosedur perhitungan denda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah didirikan pada tanggal 1 April 2001. Sejak saat itu, perusahaan ini telah berkomitmen untuk menyediakan layanan air bersih yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Dengan pengalaman lebih dari dua dekade, PDAM Tirta Ardhia Rinjani terus berupaya meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan air bersih bagi pelanggan. Terdapat 12 UPT (Unit Pelaksana Teknis) atau cabang dan 4 POS yang bertanggung jawab untuk melayani wilayah tertentu.

Prosedur perhitungan denda di PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah dirancang untuk memastikan bahwa pelanggan memahami konsekuensi dari keterlambatan pembayaran. Dengan adanya kebijakan penghapusan denda pada waktu tertentu, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran mereka. Adapun beberapa tahapan atau prosedur yang dilakukan pada PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah yaitu sebagai berikut :

- a. Identifikasi jenis keterlambatan

Pada tahapan ini yang perlu dilakukan dalam menghitung denda keterlambatan adalah mengidentifikasi jenis keterlambatan yang terjadi. Keterlambatan dapat muncul dalam berbagai

bentuk, seperti keterlambatan pembayaran tagihan pembayaran tagihan, pengembalian barang sewa, atau pengembalian pinjaman. Setiap jenis keterlambatan memiliki regulasi dan konsekuensi yang berbeda, yang perlu dipahami untuk menentukan denda yang tepat.

b. Tentukan periode waktu

Pada langkah selanjutnya melibatkan pencatatan jatuh tempo dan tanggal Dimana pembayaran atau pengembalian dilakukan. . Perhitungan jumlah hari keterlambatan sangat penting untuk menentukan besaran denda yang akan dikenakan. Seperti halnya di PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah, tagihan mereka jatuh pada setiap tanggal 20, maka akan dihitung sampai akhir bulan biasanya 10 hari.

c. Tentukan tarif denda

Pada PDAM Tirta Adhia Rinjani memiliki kebijakan yang jelas mengenai tarif denda yang berlaku. Tarif ini dapat berupa jumlah tetap per hari keterlambatan atau presentase dari total yang terutang. Memahami tarif denda yang berlaku sangat penting untuk memastikan perhitungan denda dilakukan dengan akurat. Berikut adalah ketentuan tarif progresif yang ada di PDAM yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 1 Penggolongan Tarif Denda Sesuai Golongan

No	Jenis Pelanggan	Kode	Pemakaian Minimum	Tarif Denda	Klasifikasi Tarif Progresif (000)		
1	Kelompok I				0-10 m <sup>3</sup>	11-20m <sup>3</sup>	>21m
	Krant umum	1A	10	5.000	1.886	2.357	2.828
	Rumah ibadah Lembaga sosial	1B	10	5.000	1.886	2.357	2.828
		1C	10	5.000	2.357	2.593	3.064
2	Kelompok II				0-10 m <sup>3</sup>	11-20m <sup>3</sup>	>21m
	Rumah sangat sederhana	2A	10	10.000	2.357	2.593	3.064
	Rumah tangga I	2B	10	10.000	2.946	3.830	4.124
	Rumah tangga II	2C	10	10.000	3.535	4.124	4.714
	Rumah tangga III	2D	10	15.000	3.830	4.419	5.008
	Rumah mewah	2E	10	15.000	4.124	4.714	5.303
3	Kelompok III				0-10 m <sup>3</sup>	11-20m <sup>3</sup>	>21m
	Instansi	3A	10	25.000	4.738	5.686	6.633
	Pemerintah Niaga	3B	10	25.000	4.738	5.686	6.633
	kecil kios Niaga	3C	10	25.000	5.686	6.159	7.107
	kecil	3D	10	25.000	6.159	6.633	7.581
	Niaga menengah	3E	10	25.000	10.424	12.319	15.162
	Usaha besar/hotel berbintang						
4	Kelompok khusus (Hotel Bintang Lima)	Tarif Kesepakatan Antara Perusahaan dan Pelanggan					

Note: untuk rumah ibadah gratis jika dibawah 20m<sup>3</sup>

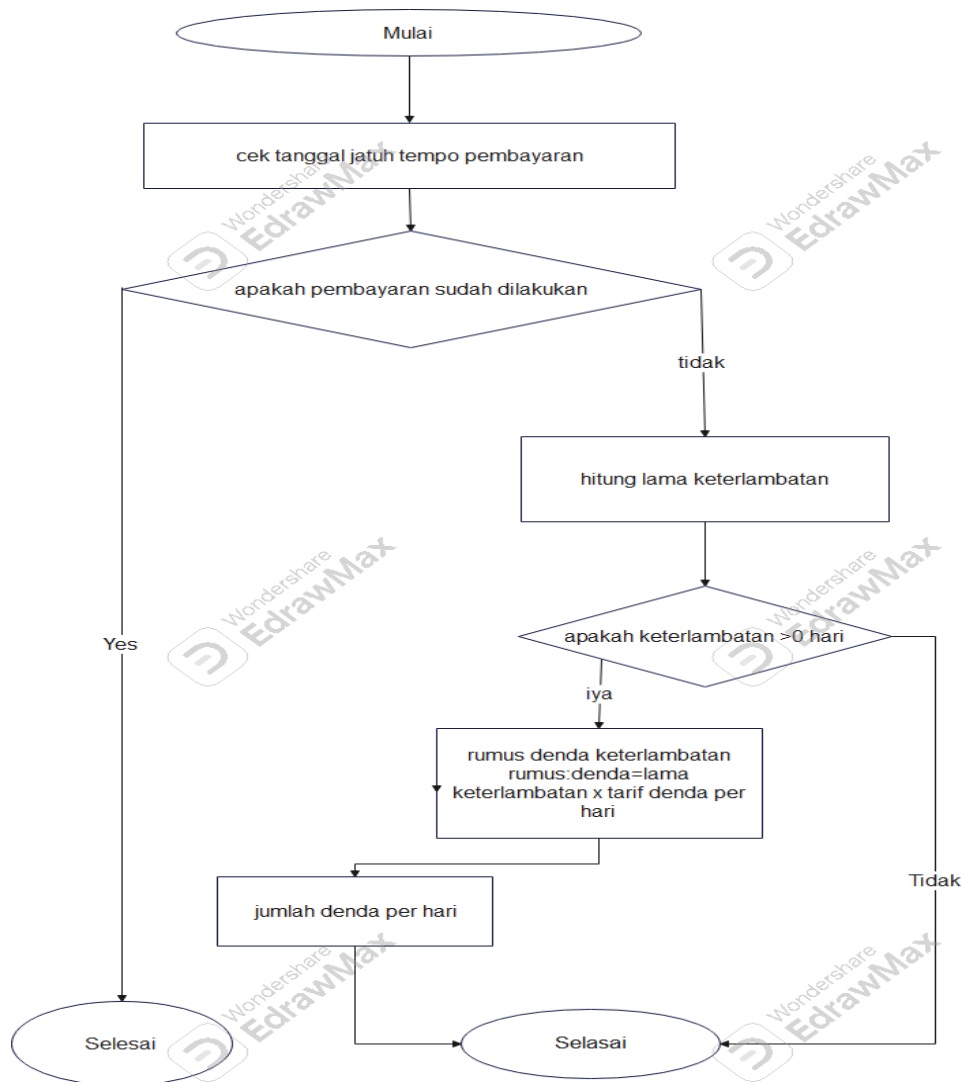
Sumber: PERDA LOTENG 2022

d. Hitung denda keterlambatan

Pada tahap ini, perhitungan denda dilakukan berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya. Jika tarif denda bersifat tetap, maka jumlah hari keterlambatan dikalikan dengan tarif tersebut. Sebaliknya, jika tarif denda bersifat persentase, denda dihitung

berdasarkan total jumlah yang terutang. jika tarif denda adalah Rp 5.000 per hari dan keterlambatan berlangsung selama 5 hari, maka total denda yang harus dibayarkan adalah Rp 25.000. Sebaliknya, jika tarif denda bersifat persentase, maka denda dihitung berdasarkan total jumlah yang terutang.

Adapun Flowchart terkait denda keterlambatan dilihat pada flowchart berikut ini:



Gambar 1

Flowchart Denda Keterlambatan

Sumber : PDAM Tirta Adhia Rinjani, 2024

Adapun keterangan dari flowchart diatas adalah:

1. Mulai

Proses dimulai dengan penentuan apakah pelanggan telah membayar tagihannya tepat waktu atau belum. Langkah ini merupakan inisiasi sistem atau proses manual oleh petugas PDAM. Titik awal ini mencerminkan kesiapan sistem atau administrasi untuk menjalankan evaluasi pembayaran.

2. Cek pembayaran jatuh tempo

Pada langkah ini, tanggal jatuh tempo pembayaran pelanggan diperiksa. Informasi tanggal jatuh tempo biasanya terdapat pada faktur tagihan atau database pelanggan. Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu, membantu meminimalkan keterlambatan.

3. Apakah Pembayaran Sudah Dilakukan?

Ini adalah langkah keputusan utama. Sistem atau petugas memeriksa status pembayaran:

- a) Jika Ya: Ada keterlambatan, dan proses berlanjut ke langkah perhitungan denda.
- b) Jika Tidak: Tidak ada keterlambatan (misalnya, pelanggan membayar tepat waktu pada hari jatuh tempo), dan proses langsung menuju tahap akhir.

4. Hitung Lama Keterlambatan (dalam hari)

Jika pembayaran belum dilakukan, langkah ini menghitung jumlah hari keterlambatan. Perhitungan biasanya dilakukan dengan mengurangi tanggal pembayaran aktual (atau tanggal saat ini) dari tanggal jatuh tempo. Informasi ini digunakan untuk menentukan langkah lebih lanjut dan menghitung besarnya denda.

5. Apakah Keterlambatan  $> 0$  hari?

- a. Di langkah ini, keputusan lain diambil
  - 1) Jika Ya: Ada keterlambatan, dan proses berlanjut ke langkah perhitungan denda.
  - 2) Jika Tidak: Tidak ada keterlambatan (misalnya, pelanggan membayar tepat waktu pada hari jatuh tempo), dan proses langsung menuju tahap akhir.
- b. Hitung Denda Berdasarkan Lama Keterlambatan

Dalam langkah ini, jumlah denda dihitung. Rumus yang digunakan biasanya adalah:  
$$\text{Denda} = (\text{Lama Keterlambatan}) \times (\text{Tarif Denda per Hari})$$
  
Tarif denda per hari biasanya sudah ditetapkan oleh kebijakan PDAM. Langkah ini memastikan keadilan dengan menghitung denda berdasarkan tingkat keterlambatan masing-masing pelanggan.
- c. Tampilkan jumlah denda

Jumlah denda yang dihitung akan ditampilkan melalui pemberitahuan sistem langsung kepada pelda pelanggan. Informasi ini bisa berupa :

  - 1) Notifikasi pas aplikasi pelanggan
  - 2) Pesan elektronik (email atau SMS)
  - 3) Pemberitahuan cetak pada tagihan berikutnya
- d. Selesai

Ini adalah tahap terakhir dari proses setelah jumlah denda dihitung dan di konfirmasi, pelanggan diarahkan untuk menyelesaikan pembayaran, termasuk denda jika ada. Proses ini ditutup, dan sistem siap untuk mengevaluasi pembayaran pelanggan lainnya.

Peran Prosedur Denda Dalam Mitigasi Risiko Dan Menjaga Stabilitas Keuangan Perusahaan PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah yaitu :

1. Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Keuangan

Penerapan prosedur denda memiliki peran strategis dalam mengurangi risiko keuangan akibat keterlambatan pembayaran pelanggan. Ketika pembayaran tidak dilakukan tepat waktu, arus kas perusahaan dapat terganggu, yang pada akhirnya memengaruhi kelangsungan operasional harian. Pendapatan dari denda berfungsi sebagai sumber pemasukan non-air yang penting, membantu menutup kekurangan likuiditas. Dana ini dapat dialokasikan untuk kebutuhan seperti pembayaran gaji, pengadaan bahan baku, atau pemeliharaan infrastruktur distribusi air. Dengan demikian, pendapatan denda berkontribusi dalam menjaga kestabilan keuangan perusahaan.

2. Mendorong Kepatuhan Pelanggan



Denda berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang mendorong pelanggan untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Efek psikologis dari sanksi finansial ini dapat meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap pentingnya membayar tepat waktu. Dalam jangka panjang, konsistensi penerapan denda akan membentuk budaya kepatuhan yang lebih kuat, mengurangi tingkat tunggakan, dan mempermudah pengelolaan piutang. Selain itu, prosedur ini memiliki nilai edukatif yang dapat membentuk perilaku pelanggan yang lebih tertib.

### 3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Internal

Efektivitas prosedur denda sangat bergantung pada keterbukaan informasi dan tanggung jawab internal. Unit Hubungan Langganan harus memastikan bahwa pelanggan memahami secara jelas dasar, besaran, dan konsekuensi dari denda yang dikenakan. Sementara itu, Unit Keuangan bertugas mencatat pendapatan denda secara akurat sesuai prinsip akuntansi. Sinergi antara kedua unit ini penting untuk menjamin bahwa pelaksanaan prosedur berjalan lancar dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun finansial

### 4. Mengatasi Potensi Konflik dengan Pelanggan

Pelaksanaan prosedur denda yang transparan dapat mencegah terjadinya konflik antara perusahaan dan pelanggan. Ketidaktepatan dalam pemberitahuan atau pencatatan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyampaikan informasi secara jelas dan terbuka, termasuk alasan pemberlakuan denda dan metode perhitungannya. Transparansi ini menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga reputasi perusahaan.

### 5. Pentingnya Evaluasi Berkelanjutan

Evaluasi rutin terhadap prosedur denda diperlukan untuk menyesuaikan kebijakan dengan dinamika kebutuhan pelanggan dan kondisi internal perusahaan. Proses ini mencakup penilaian terhadap efektivitas operasional, tanggapan pelanggan, serta kontribusi denda terhadap pendapatan. Melalui evaluasi, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dan mengembangkan pendekatan komunikasi yang lebih adaptif, sehingga kebijakan denda tetap relevan dan diterima oleh pelanggan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Prosedur pengenaan denda memiliki fungsi strategis dalam mengurangi risiko keuangan perusahaan, khususnya dalam menghadapi keterlambatan pembayaran oleh pelanggan. Pendapatan yang diperoleh dari denda berkontribusi dalam menjaga keseimbangan likuiditas dan mendukung kelangsungan operasional, seperti pemenuhan kebutuhan harian perusahaan. Untuk memastikan efektivitas kebijakan ini, evaluasi berkala terhadap pelaksanaan prosedur denda menjadi sangat penting. Evaluasi tersebut mencakup aspek pengelolaan internal, respons pelanggan, serta dampaknya terhadap stabilitas keuangan perusahaan. Melalui proses evaluasi yang berkelanjutan, PDAM dapat mengidentifikasi kelemahan sistem dan melakukan perbaikan yang diperlukan agar manfaat dari prosedur denda tetap optimal. Saran untuk PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah yaitu PDAM perlu meningkatkan sistem informasi yang lebih terintegrasi untuk mempermudah pemantauan dan perhitungan denda. PDAM juga lebih intensif mengedukasi pelanggan tentang pembayaran kewajiban dan konsekuensi penundaan. Selain itu, PDAM juga dapat mengevaluasi kebijakan tarif denda secara rutin agar tetap relevan dengan kondisi pelanggan yang mengalami masalah. Saran untuk calon pelanggan PDAM Tirta Adhia Rinjani Lombok Tengah: Sebaiknya memahami prosedur pembayaran dan tarif denda yang berlaku untuk menghindari keterlambatan dan biaya tambahan. Selain itu, pelanggan disarankan untuk memanfaatkan saluran komunikasi seperti aplikasi dan call center untuk melaporkan masalah atau pertanyaan terkait tagihan.



## REFERENSI

- Ayuningbumi, N. And Julianto, I. (2023). Sistem Informasi Akuntansi Dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 13(2), 299-311. <https://doi.org/10.23887/Jiah.V13i2.61475>
- Erawati, T. And Making, O. (2023). Keterlambatan Pembayaran Gaji Dan Tertib Administrasi Keuangan Dan Kinerja Keuangan Pada Dinas Koperasi Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Lembata. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 7(1), 330-340. <https://doi.org/10.37339/E-Bis.V7i1.1167>
- Ginting, V., Kusrini, K., & Luthfi, E. (2020). Penerapan Algoritma C4.5 Dalam Memprediksi Keterlambatan Pembayaran Uang Sekolah Menggunakan Python. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 1-6. <https://doi.org/10.36294/Jurti.V4i1.1101>
- Ismail, W., Baharuddin, A., Mutalib, L., & Rab, M. (2019). Document Falsification/Forgery From The View Of Islamic Jurisprudence And Malaysian Law. *Al-Jami Ah Journal of Islamic Studies*, 57(2), 459-498. <https://doi.org/10.14421/ajis.2019.572.459-498>
- Mardiansyah (2024). Sanksi Denda Atas Keterlambatan Membayar Hutang Dalam Perspektif Fiqh. *Rayah Al-Islam*, 8(3), 1234-1253. <https://doi.org/10.37274/rais.v8i3.1075>
- Nurdiana, D. (2019). Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pemasangan Baru Pdam Berbasis Web. *Jurnal Petik*, 5(2), 43-48. <https://doi.org/10.31980/jpetik.v5i2.566>
- Sarwindah, S., Yurindra, Y., Marini, M., & Elvia, E. (2022). Pengembangan Sistem Layanan (SPAB) Sarana Penyedia Air Bersih Berbasis Web. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(2), 180-186. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i2.1374>
- Putra, R. And Rosidah, Z. (2025). Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Penetapan Biaya Tagih Dan Denda Murabahah Di BMT Bina Insan Mandiri Karanganyar. *JH*, 4(1), 76-86. <https://doi.org/10.37968/Jhesy.V4i1.1287>
- Wijaya, V. And Yanti, L. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Eco-Buss*, 6(1), 206-216. <https://doi.org/10.32877/Eb.V6i1.611>
- Wiyono, S. and Tanaamah, A. (2017). Analisis Kinerja Si/Ti Pada Pdam Kota Salatiga Menggunakan Kerangka It Balanced Scorecard. *Jurnal Buana Informatika*, 8(4). <https://doi.org/10.24002/jbi.v8i4.1442>
- Wulandari, A. and Widyastuti, I. (2025). Analisa Sistem Informasi Akuntansi Tagihan Pembayaran Vendor Pt Pelni (Persero) Jakarta Pusat. *Justika Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 5(1), 34-38. <https://doi.org/10.31294/justika.i5v1.8248>